1º SEMESTRE 2024

RESUMO DO REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

Concepção

O Serviço de Ouvidoria foi criado e implantado por meio da Resolução – CONUN nº 29/2005, de 22 de dezembro de 2005.

A Ouvidoria, por concepção e definição de objetivos servirá à interlocução institucional recebendo, analisando, registrando e encaminhando demandas da sociedade, além de acompanhar ativamente o deslinde de respostas, subsistindo como um canal de comunicação direta entre o cidadão, a comunidade interna e a instituição.

Abrangência

O Serviço de Ouvidoria atenderá a todas as unidades que o compõem, a saber:

- Centro Universitário Padre Anchieta - UniAnchieta; e

- Escolas Padre Anchieta de Jundiaí - EPA.

RESUMO DO REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA (RSO)

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º O Serviço de Ouvidoria, órgão suplementar, é um veículo de comunicação entre as comunidades, interna e externa e os órgãos da estrutura organizacional institucional, contribuindo para o exercício da cidadania e visando ao aprimoramento institucional de maneira democrática e participativa, tendo como objetivos:

I. assessorar a Mantenedora, Diretoria Acadêmica, Diretoria das Escolas e as áreas Pedagógica e Administrativa das unidades, quanto aos itens de maior incidência ou de maior relevância, com o intuito de colaborar para a melhoria contínua dos serviços prestados;

II. oferecer às comunidades interna e externa um canal de comunicação com a administração do Grupo Anchieta para o encaminhamento de suas demandas;

III. proporcionar oportunidades de intervenção crítica da gestão da instituição, visando ao exame das reivindicações formuladas, à melhoria das atividades desenvolvidas e aos serviços prestados,

IV. contribuir com a Avaliação Interna da instituição, apresentando, periodicamente, à Coordenação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) o relatório de demandas do período; e

V. estimular a prática da cidadania, mediante a participação crítica dos corpos discente e docente, técnico-administrativo e da comunidade externa quanto à qualidade dos serviços educacionais prestados.

Considerações Iniciais

O Serviço de Ouvidoria (será denominado como Ouvidoria), como já apresentado, é um dos órgãos de integração entre o Grupo Anchieta e as comunidades interna e externa. Por meio das manifestações avaliadas, ao longo do período analisado, este órgão as apresentou às áreas envolvidas, onde foram desenvolvidos e implementados: (Capítulo I, artigo 1º, item III, do RSO)

- novos instrumentos de ajuda aos docentes, discentes e comunidade externa;
- adequação do sistema educacional; e
- a correção de algumas práticas, até então, concebidas e aplicadas.

A seguir, estão apresentadas as principais movimentações das demandas no 1º Sem./24, na Ouvidoria.

Ocorrências Recebidas

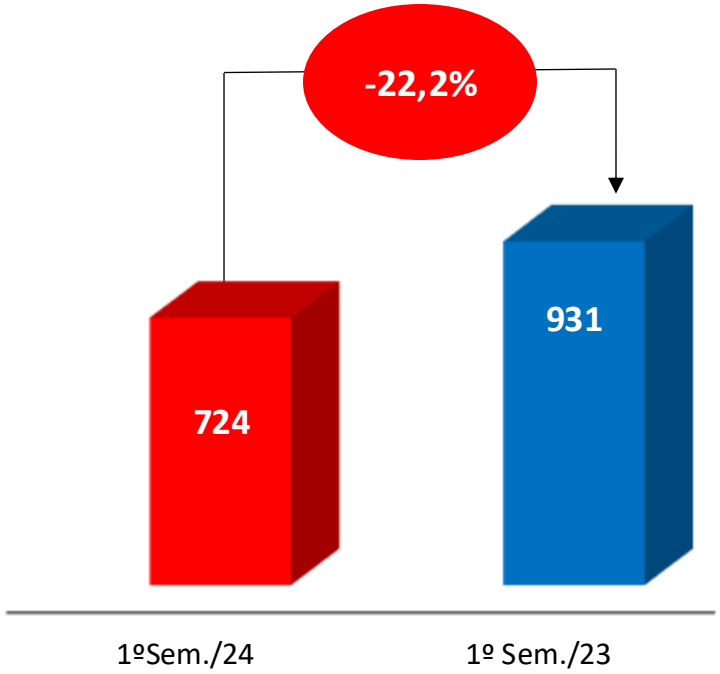
Por concepção e definição, as ocorrências estão classificadas em três categorias:

1. **Ocorrências Válidas**: são as ocorrências objeto de análise e requerem uma resposta por parte do setor/área envolvidos, sendo, portanto, estabelecido um prazo para a apresentação da resposta, que após passar pela análise do ouvidor, é encaminhada ao demandante, ou devolvida ao respondente, visando a coerência entre a demanda e a resposta recebida (Conforme RSO – Concepção);

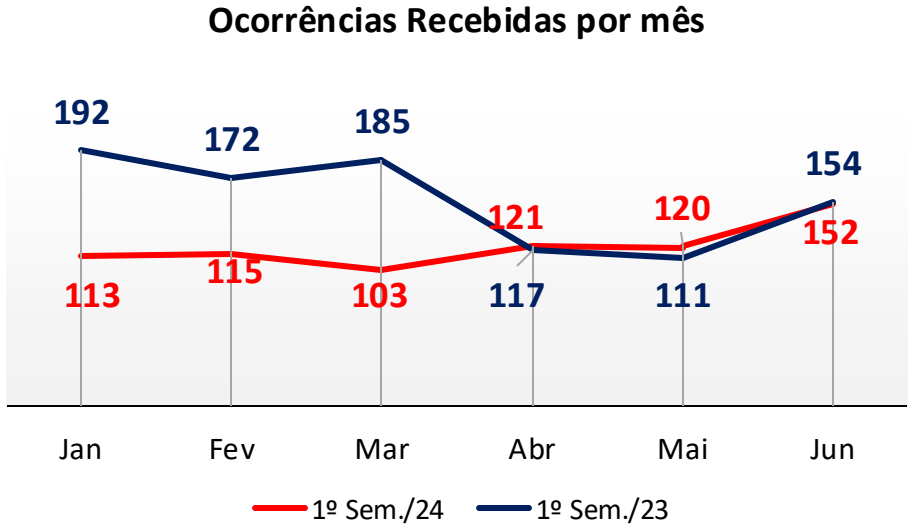
2. **Ocorrências em Duplicidade**: são as ocorrências que o mesmo demandante as enviam mais de uma vez, no mesmo dia, ou no máximo, dois dias após, não obedecendo o prazo determinado para a resposta, contendo o mesmo texto; e

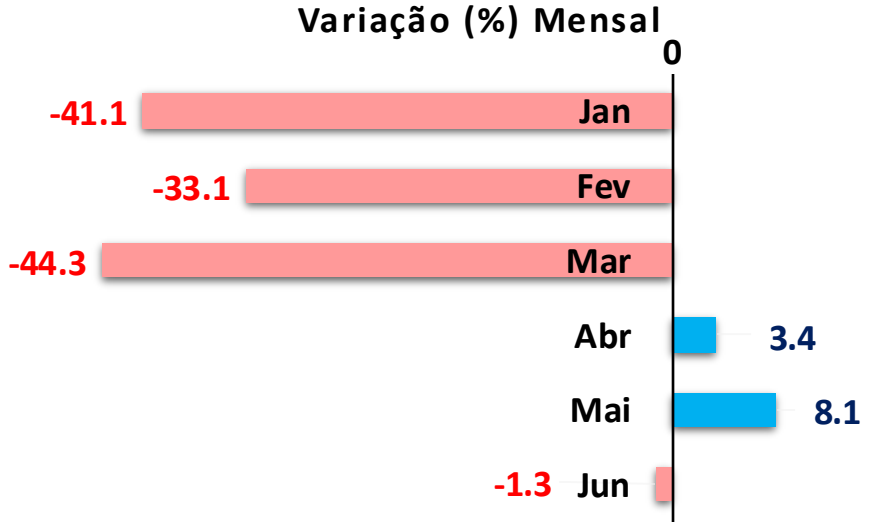
3. **Ocorrências Improcedentes**: são ocorrências que não apresentam um conteúdo que tenha a ver com *o core business* da instituição, ou mesmo sem nenhum preenchimento dos dados obrigatórios.

TOTAL DE OCORRÊNCIAS RECEBIDAS NO SEMESTRE – GRUPO ANCHIETA

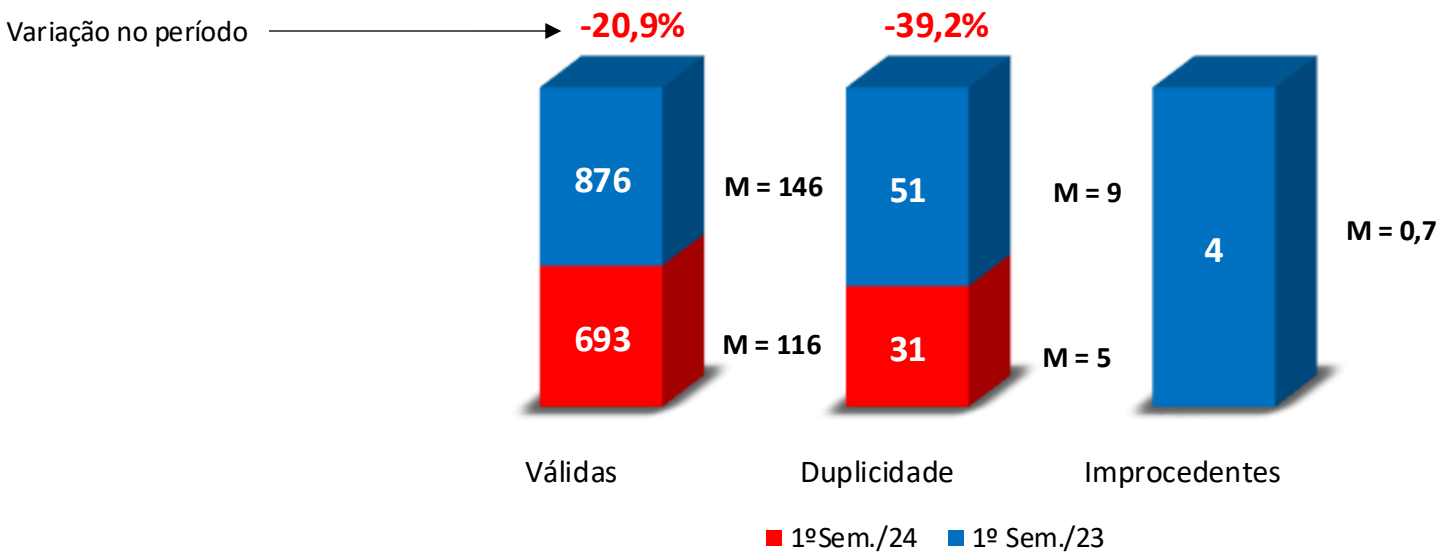


Média Mês	
1º Sem./24	1º Sem./23
121	155

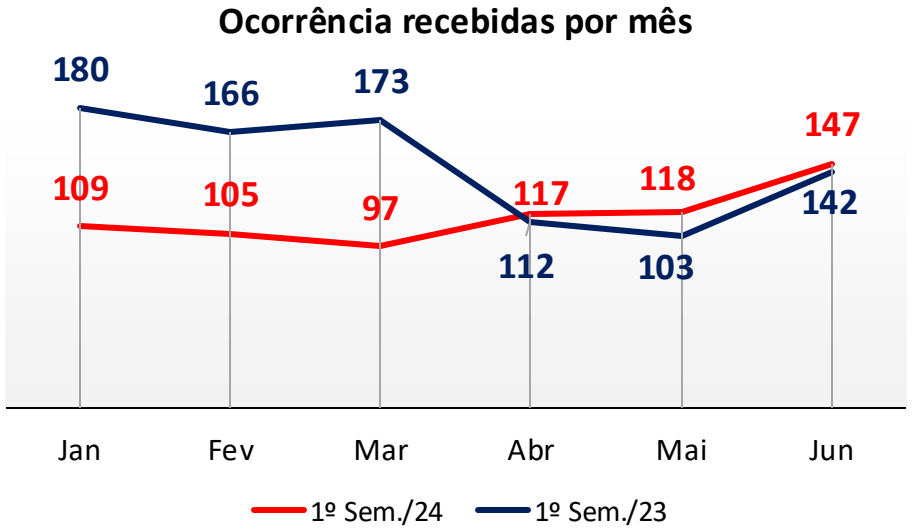


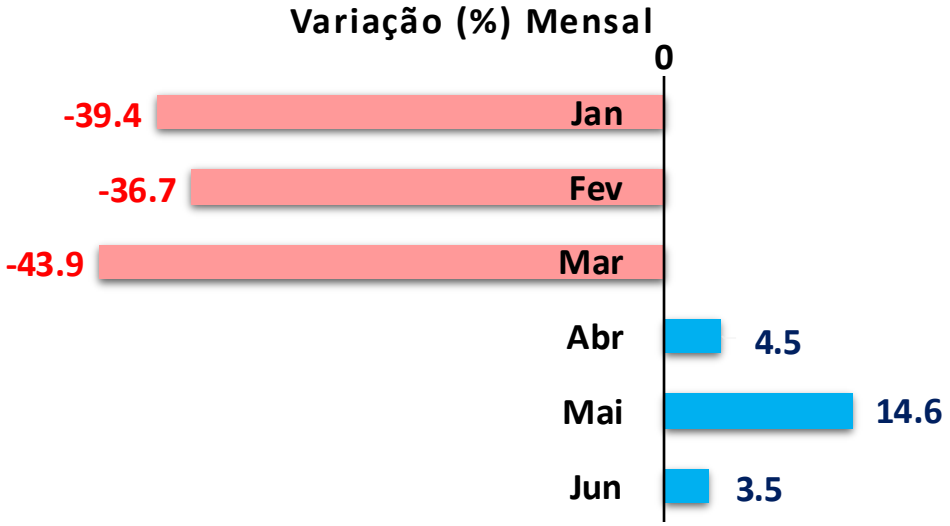


COMPOSIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS – GRUPO ANCHIETA



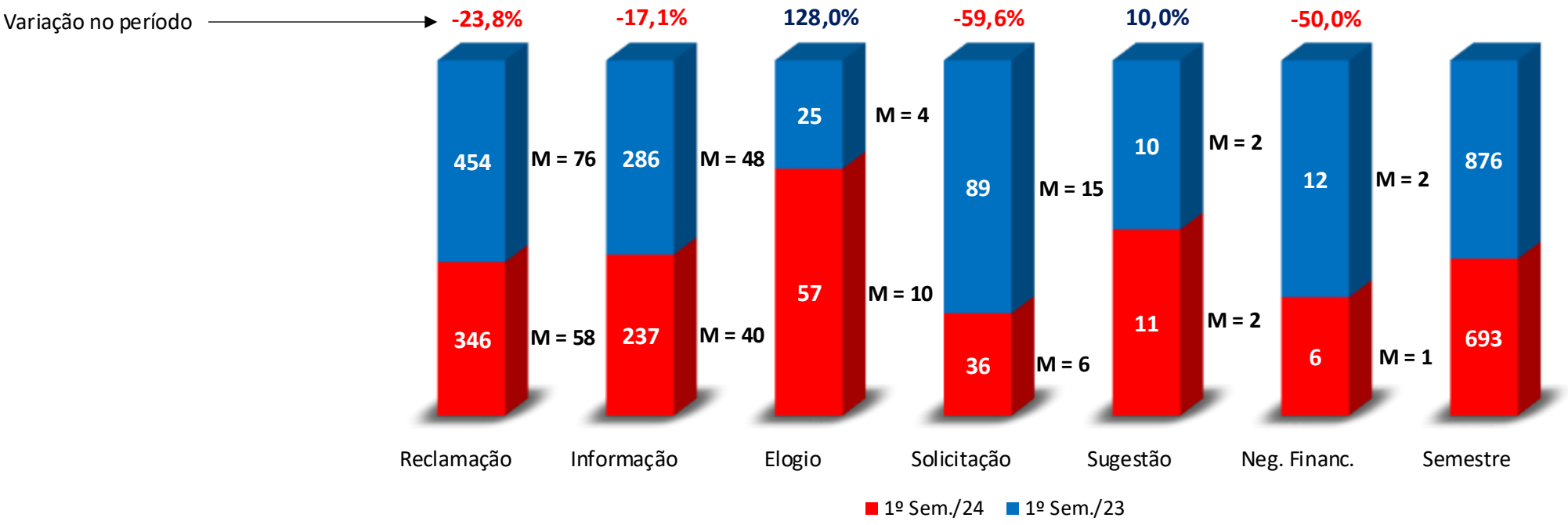
Ocorrências Válidas



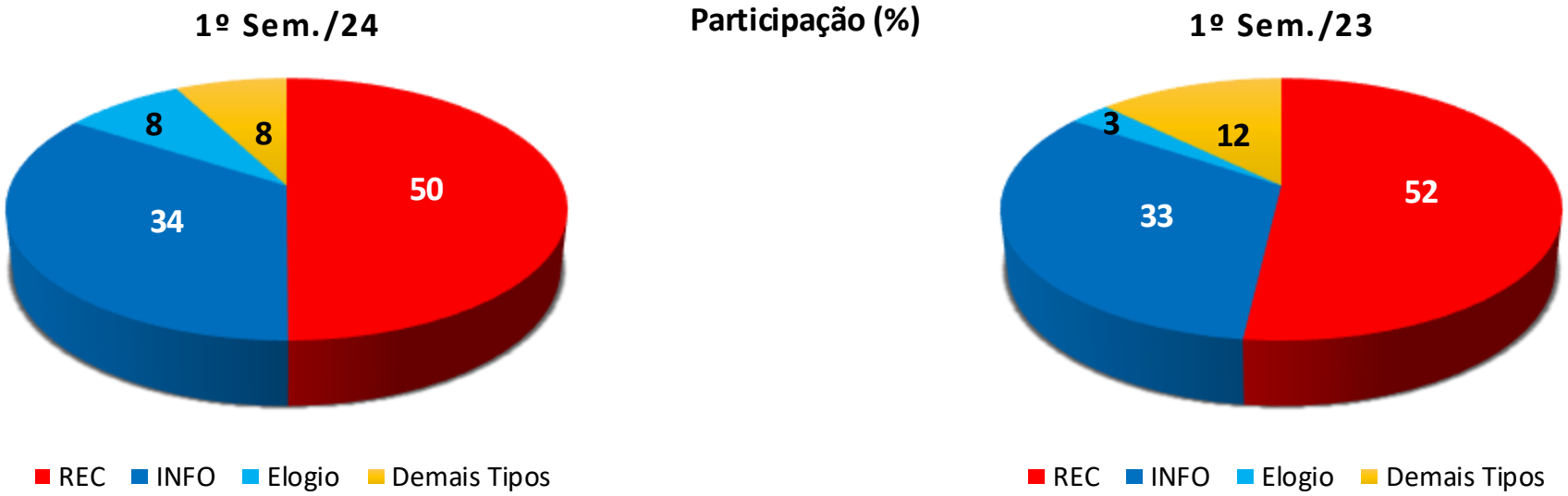


TIPO DAS OCORRÊNCIAS VÁLIDAS RECEBIDAS NO SEMESTRE

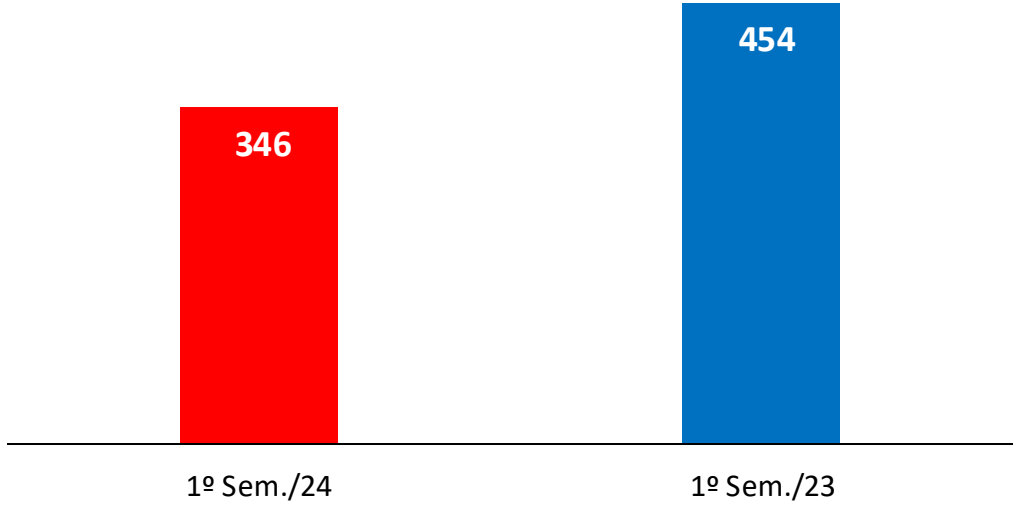
O TIPO de ocorrência refere-se a O QUE o demandante está se referindo ao contatar a ouvidoria.



Participação (%)

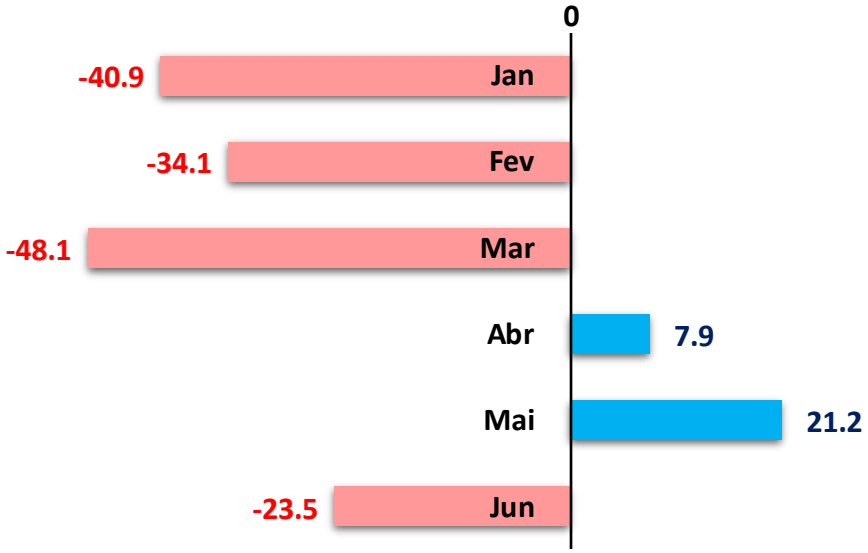


RECLAMAÇÕES NO SEMESTRE

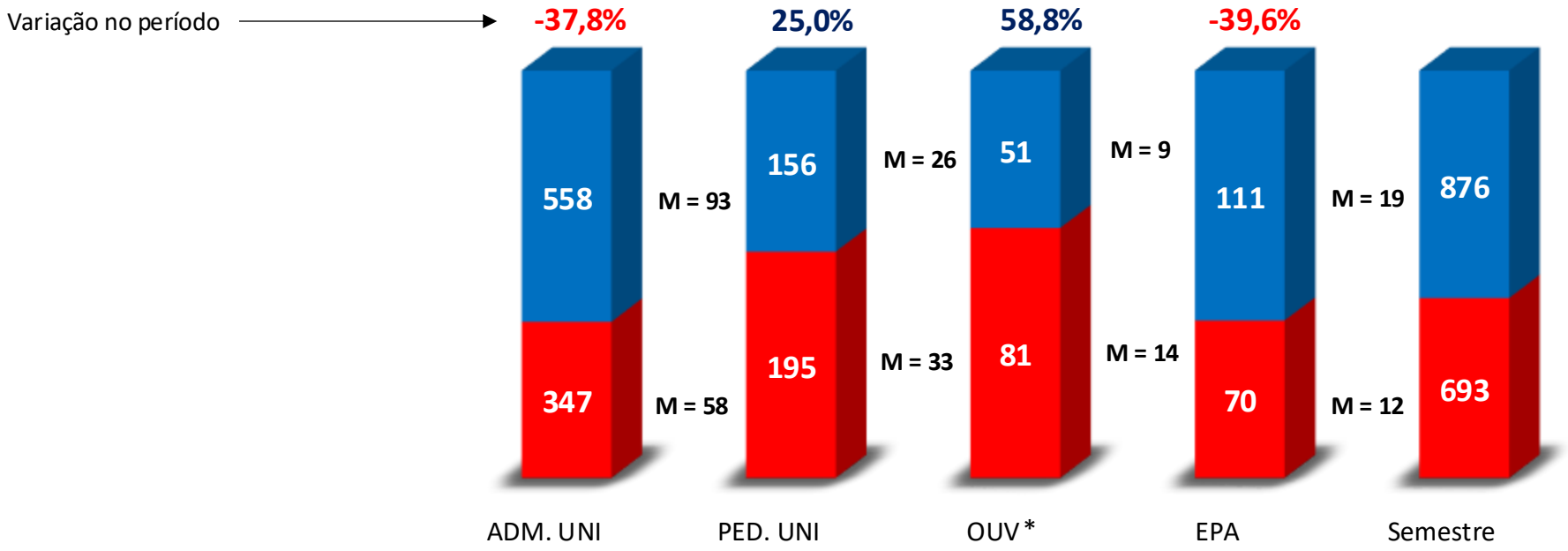


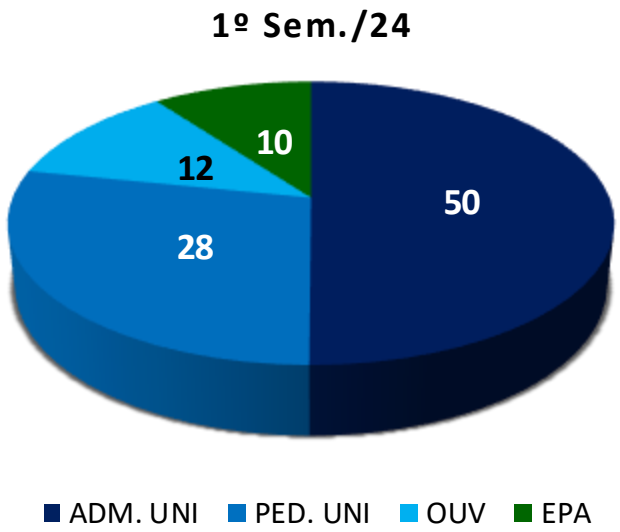
Refere-se ao número total de Reclamações recebidas pelo Grupo Anchieta.

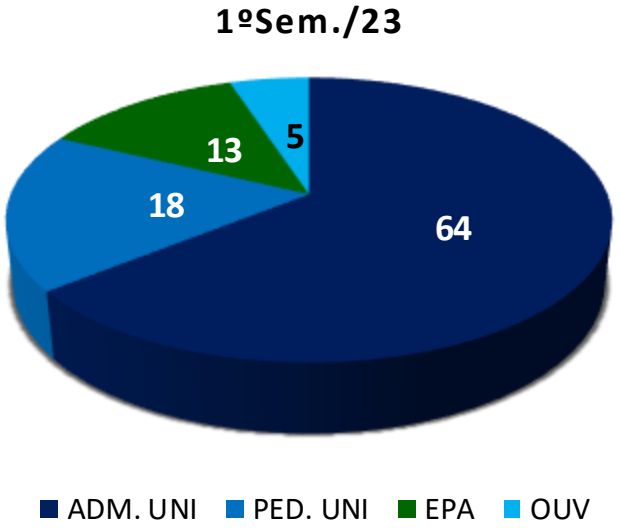
Variação (%) mensal das Reclamações



COMPOSIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS VÁLIDAS – Por Área



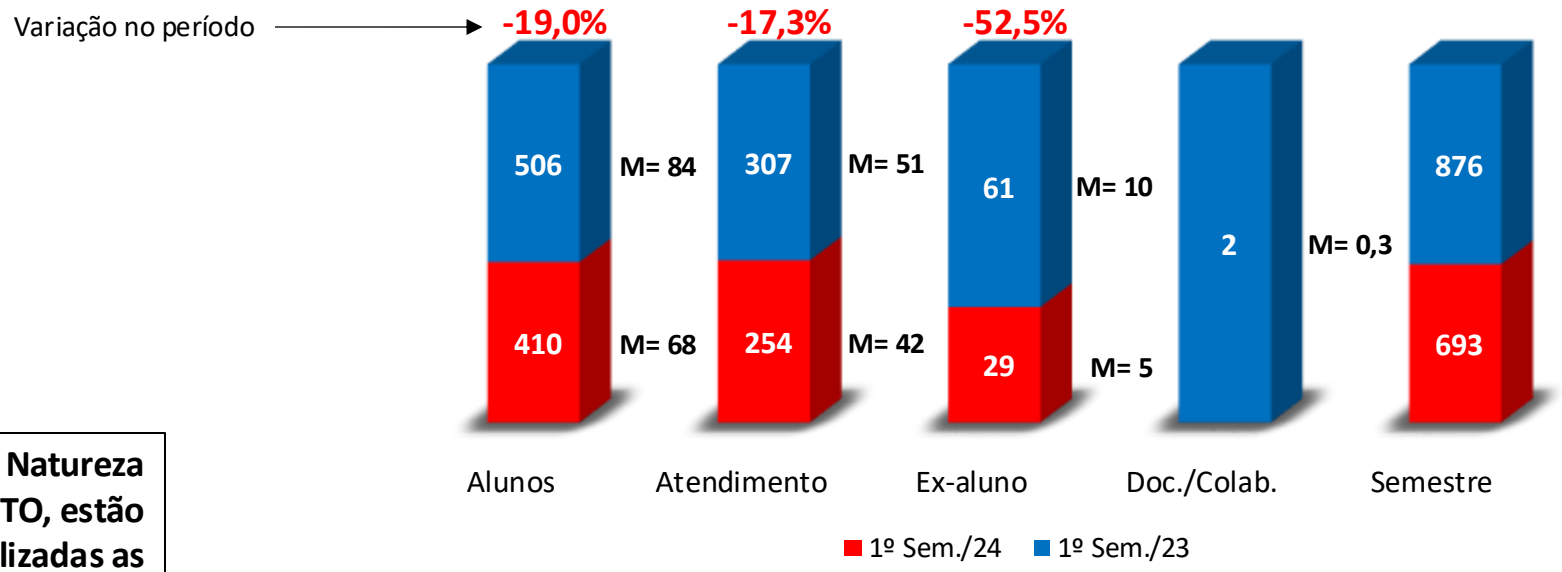




*são as ocorrências respondidas pelo ouvidor

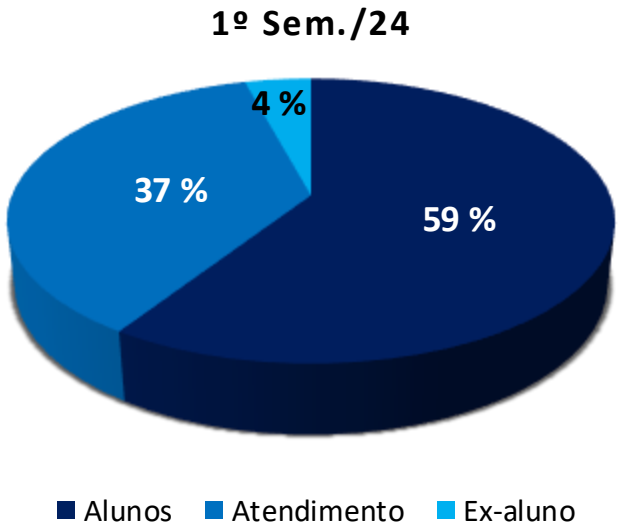
NATUREZA DAS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS

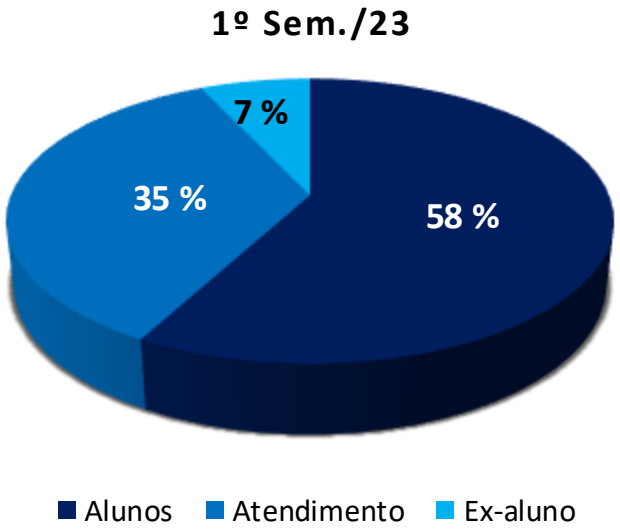
A NATUREZA da ocorrência refere-se A QUEM está contatando a ouvidoria.



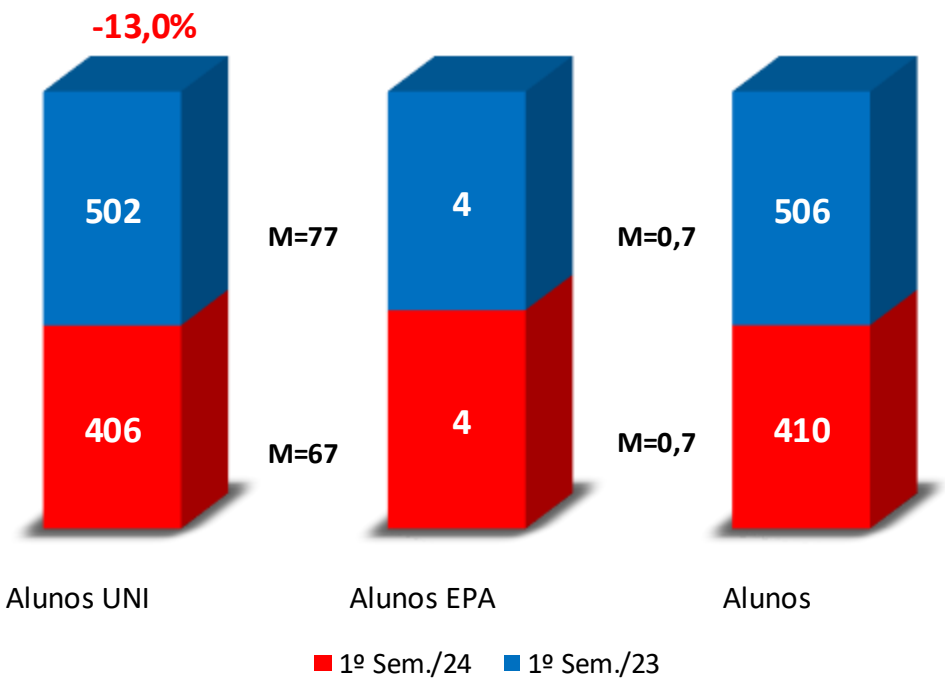
Na Natureza ATENDIMENTO, estão contabilizadas as ocorrências encaminhadas, majoritariamente, pela comunidade externa, tais como: Clínicas e Núcleo, encaminhamento de CVs, sugestões para abertura de cursos etc. Também estão aqui contabilizadas as ocorrências encaminhadas por pais/responsáveis financeiros dos alunos.

Participação



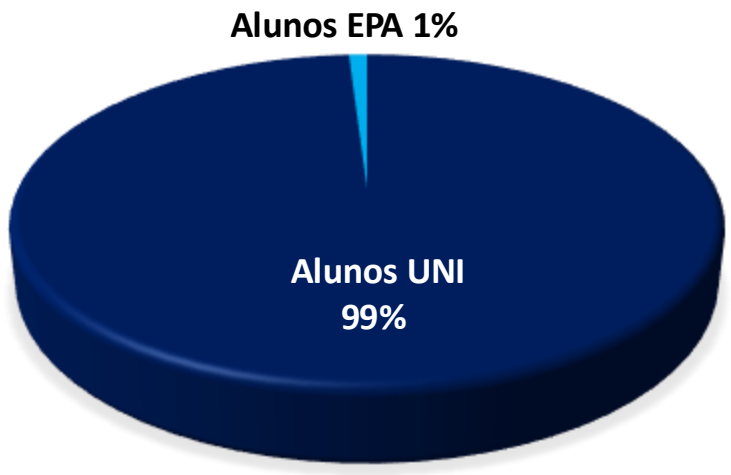


COMPOSIÇÃO DA NATUREZA ALUNOS NO SEMESTRE

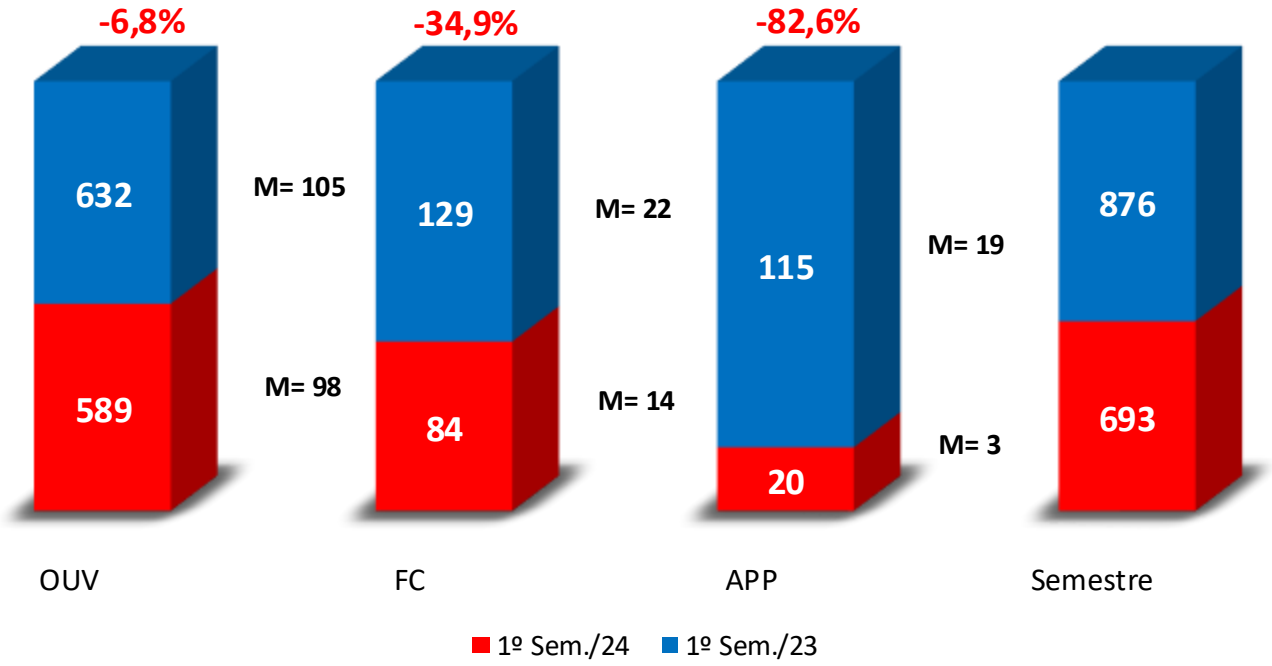


Alunos UniAnchieta: alunos de Graduação e Pós-graduação.

Alunos das Escolas Padre Anchieta: alunos dos cursos Técnico e Médio.



CANAIS (ocorrências encaminhadas pelo canal)



Legenda

OUV = ocorrências encaminhadas pelo portal Ouvidoria pelas comunidades interna e externa;

FC = Fale Conosco. São as ocorrências encaminhadas para o Núcleo de Prática Jurídica, o Centro de Psicologia Aplicada e Clínica da Saúde, preenchidas em formulários próprios; e

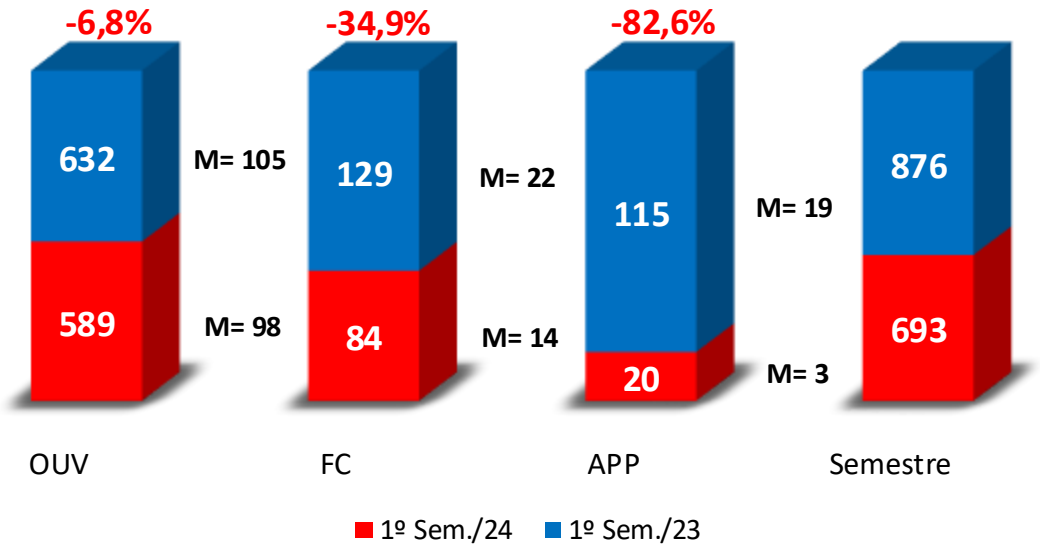
APP = São as ocorrências encaminhadas, por alunos, pais e responsáveis, por meio do Aplicativo.

OUV = ocorrências encaminhadas pelo portal Ouvidoria (ouvidoria@anchieta.br);

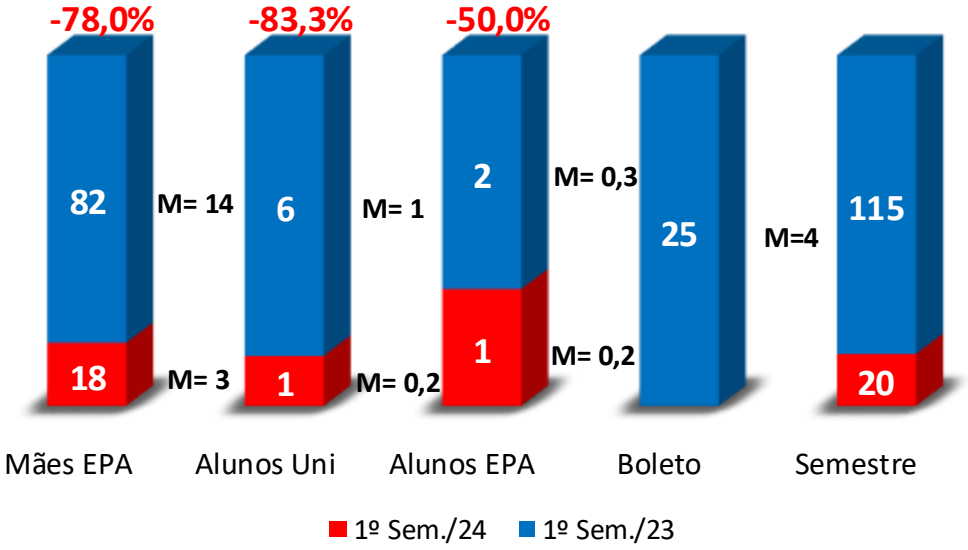
FC = Fale Conosco. São as ocorrências enviadas para o NPJ, preenchidas em formulário próprio; e

APP = São as ocorrências encaminhadas, por alunos, pais e responsáveis, por meio do Aplicativo.

CANAIS (ocorrências encaminhadas pelo canal)



Aplicativo – composição das ocorrências encaminhadas pelo canal



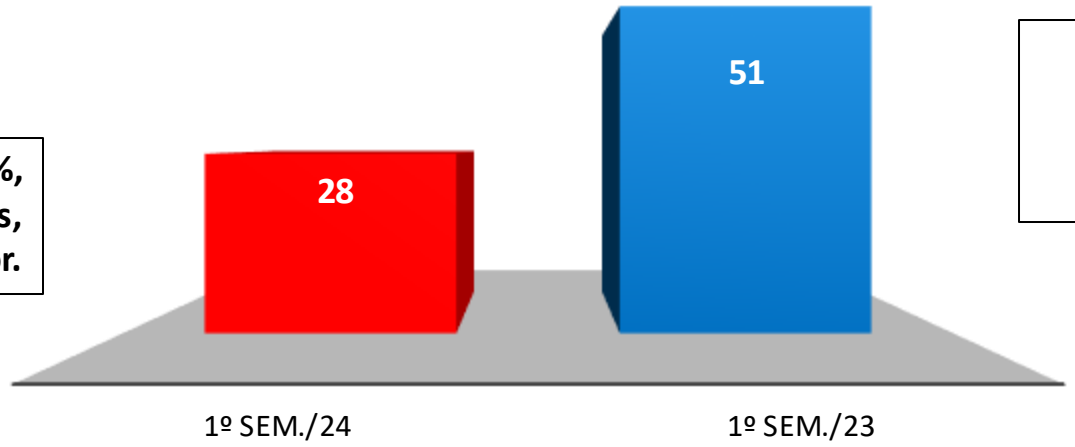
As mães das Escolas Padre Anchieta, são as que têm mais utilizado o Aplicativo para se comunicarem, tanto com a área administrativa, quanto com a área pedagógica das EPA.

Os alunos das EPA, que utilizam o canal, são dos cursos Médio e Técnico.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA RESPOSTA RECEBIDA

Ocorrências Avaliadas no Semestre

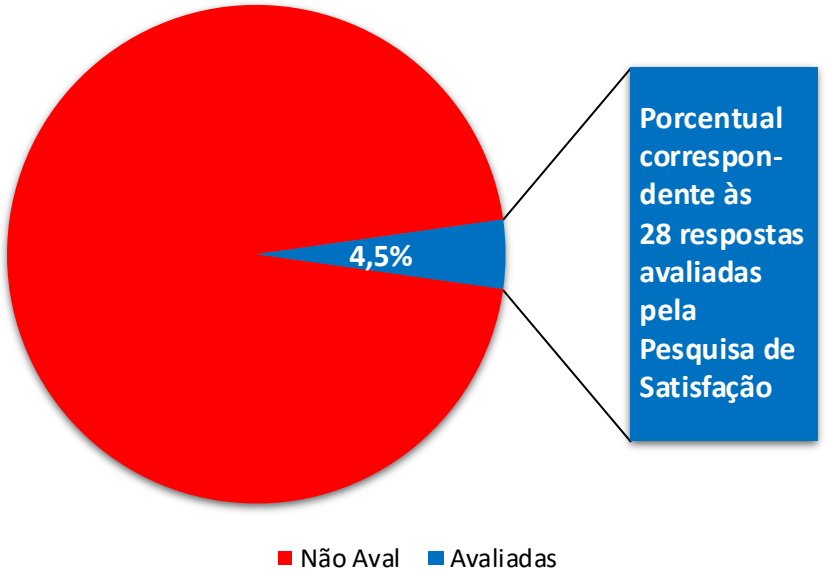
O 1º Sem./24, apresenta uma queda de -45%, nas respostas avaliadas pelos demandantes, em relação ao período anterior.



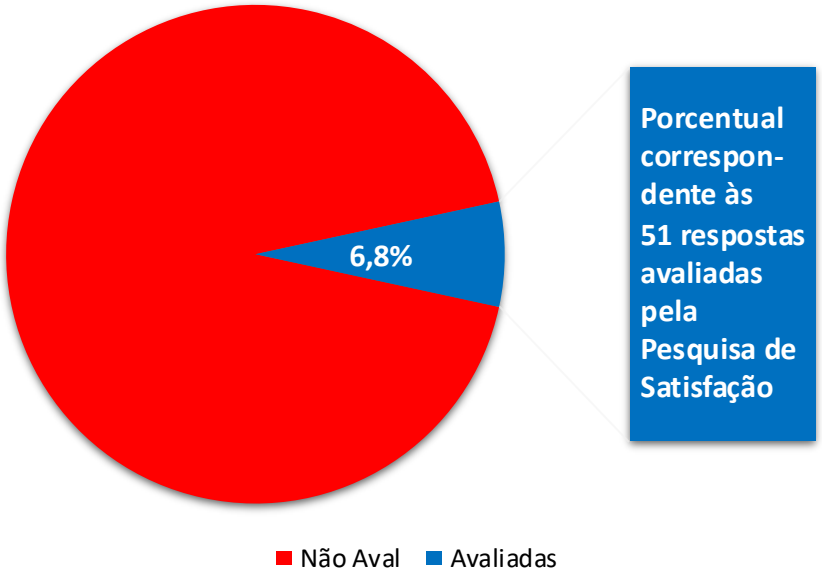
É oferecido ao demandante, após receber a resposta da sua ocorrência, o direito de se manifestar e relação ao seu Grau de Satisfação.

Índice de Resposta

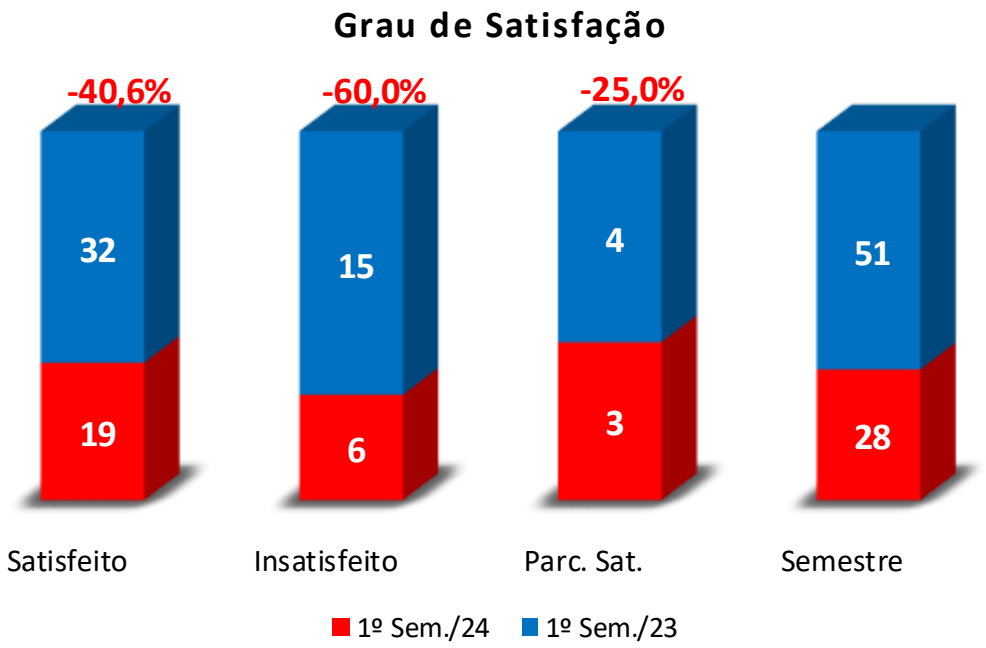
1º Sem./24



1º Sem./23



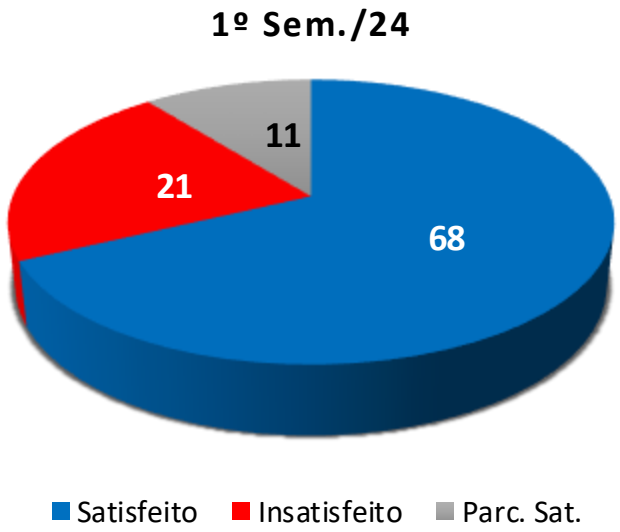
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA RESPOSTA RECEBIDA

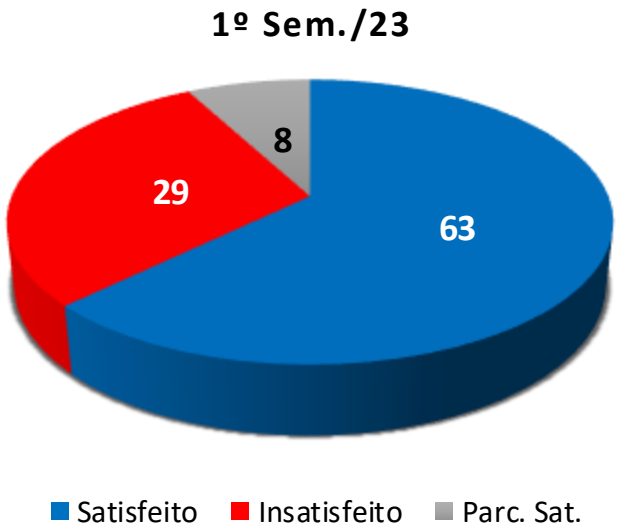


Ao demandante que responde INSATISFEITO, é oferecida a opção de um novo atendimento, desde que devidamente justificado

No 1º Sem./24, dois demandantes solicitaram, e receberam, um novo atendimento.

Participação (%)





Considerações Finais

Esclarecemos que os dados apresentados neste relatório referem-se, exclusivamente, às demandas recebidas das comunidades interna e externa, pela Ouvidoria.

Pode-se observar, por meio dos gráficos apresentados, que neste período analisado, houve uma queda nas demandas à Ouvidoria que pode ser explicado pela efetiva atuação deste órgão, como é parte do seu escopo de atuação, junto a Mantenedora do Grupo Anchieta, Diretorias e setores responsáveis pelos processos indicados nas ocorrências, ressaltando que de acordo com o Regulamento do Serviço de Ouvidoria, em seu Capítulo 1, artigo 3º, item IV, a Ouvidoria não tem poder deliberativo, sendo de sua competência promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análises.

Serviço de Ouvidoria
Grupo Anchieta